

المعهد العربي للتخطيط

Arab Planning Institute

جسر التنمية

الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد - 19)

إعداد

أ. عمر ملاعب

سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية

العدد المائة والواحد والخمسون - 2020



أهداف «جسر التنمية»

إن إتاحة أكبر قدر من المعلومات والمعارف لأوسع شريحة من أفراد المجتمع، يعتبر شرطاً أساسياً لجعل التنمية قضية وطنية يشارك فيها كافة أفراد وشرائح المجتمع وليس الدولة أو النخبة فقط. كذلك لجعلها نشاطاً قائماً على المشاركة والشفافية وخاضعاً للتقييم وللمساءلة.

وتأتي سلسلة «جسر التنمية» في سياق حرص المعهد العربي للتخطيط على توفير مادة مبسطة قدر المستطاع للقضايا المتعلقة بسياسات التنمية ونظرياتها وأدوات تحليلها بما يساعد على توسيع دائرة المشاركين في الحوار الواجب إثارته حول تلك القضايا حيث يرى المعهد أن المشاركة في وضع خطط التنمية وتنفيذها وتقييمها من قبل القطاع الخاص وهيئات المجتمع المدني المختلفة، تلعب دوراً مهماً في بلورة نموذج ومنهج عربي للتنمية يستند إلى خصوصية الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمؤسسية العربية، مع الاستفادة دائماً من التوجهات الدولية وتجارب الآخرين.

والله الموفق لما فيه التقدم والإزدهار لأمتنا العربية،،،

مدير عام المعهد العربي للتخطيط

المحتويات

مقدمة 1

أولاً: نماذج تفاعل الحكومة الإلكترونية مع المستفيدين 2

ثانياً: إطار الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية 4

ثالثاً: الاستجابة الحكومية والمتطلبات التقنية 5

رابعاً: فرصة لإعادة التفكير في عمل الإدارة العامة 7

خامساً: الحكومة الإلكترونية ما بعد جائحة كوفيد - 19 8

سادساً: الحاجة إلى موارد بشرية متخصصة 9

سابعاً: خاتمة 9

المراجع 11

الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد – 19)

إعداد: أ. عمر ملاعب

مقدمة

منذ بداية الأزمة المرتبطة بفيروس كورونا (كوفيد-19) المستجد تتزايد الضغوط المرتبطة بعمل الإدارات العامة حول العالم، فأصبحت الحاجة لتوفير الخدمات الأساسية للمواطنين تواجه صعوبة بالغة وخاصة مع وضع معظم حكومات دول العالم قيود على التحرك وما تبعه ذلك من اقفال قسري لمعظم الإدارات العامة والمؤسسات الخاصة على حدٍ سواء. مما أدى إلى انتقال معظم الخدمات العامة إلى الفضاء الإلكتروني مع ما يسببه ذلك من ضغوط على البنية التحتية الرقمية من ناحية وكفاءة وشمولية الخدمات الحكومية الإلكترونية من ناحية أخرى.

وسارعت شركات القطاع الخاص إلى تطوير قدراتها الإلكترونية لتواكب أنماط الاستهلاك خلال فترة الاقفال والتباعد الاجتماعي، وسارعت أيضاً معظم الحكومات سواء التي لا تملك مقدرات تقنية أو تلك الحكومات الإلكترونية الفعالة إلى إنشاء صفحات وتطبيقات ومنصات تساهم في توفير الحد الأدنى من الخدمات الحكومية إلكترونياً.

سارعت معظم الحكومات في ظل جائحة كورونا سواء التي لا تملك مقدرات تقنية أو تلك الحكومات الإلكترونية الفعالة إلى إنشاء صفحات وتطبيقات ومنصات تساهم في توفير الحد الأدنى من الخدمات الحكومية الكترونياً.

كما أجبرت الظروف المستجدة مختلف الحكومات والمجتمعات على التحول نحو التقنيات الرقمية للاستجابة للأزمة على المدى القصير، وحل العقبات الاجتماعية والاقتصادية على المدى المتوسط وإعادة ابتكار السياسات والأدوات القائمة على المدى الطويل. ويتطلب تحدي الانتقال خلال هذه الأوقات الصعبة من الحكومات اعتماد نهج حكومي مفتوح واستخدام قنوات الاتصال الرقمية لتوفير المعلومات والخدمات الضرورية، مع الاخذ بالاعتبار عنصر الاستدامة والتطوير عند وضع سياسات الاستجابة الإلكترونية للوضع الراهن بما يتلاءم مع الاستراتيجيات الوطنية للحكومات الإلكترونية.

اجبرت جائحة "كوفيد-19" الحكومات والمجتمعات على التحول نحو التقنيات الرقمية للاستجابة للأزمة على المدى القصير، وحل العقبات الاجتماعية والاقتصادية على المدى المتوسط وإعادة ابتكار السياسات والأدوات القائمة على المدى الطويل.

وبناء على ما سبق، يهدف هذا العدد من سلسلة جسر التنمية إلى عرض النماذج المختلفة لتفاعل الحكومة الإلكترونية مع المستفيدين، ومقترح الامم المتحدة لتطوير الحكومات الإلكترونية، بالإضافة إلى عرض متطلبات الاستجابة لتفعيل عمل وخدمات الحكومة الإلكترونية في ظل الظروف التي فرضها فيروس كورونا (كوفيد-19).

أولاً: نماذج تفاعل الحكومة الإلكترونية مع المستفيدين

أضحت الحكومة الإلكترونية منذ ما يقارب العقد إحدى الوسائل الأساسية في تقديم الخدمات الحكومية، وخاصة في الدول المتقدمة تنموياً حيث تتوفر البنية التحتية من شبكات الاتصالات وغيرها من العناصر الأساسية في نجاح التقنيات الرقمية في الانتشار إلى توافر العنصر البشري المتخصص والقادر على انشاء منظومات رقمية قادرة على توفير الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت (Abu Shanab, 2017, Bélanger and Carter, 2012; Bwalya and Healy, 2010). ويعتمد نجاح تجارب الحكومة الإلكترونية على عدد من العناصر أبرزها توافر التقنيات التكنولوجية والموارد البشرية والبنية التحتية والرغبة السياسية والثقة في الحكومة وثقافة استخدام التقنيات الإلكترونية عند المواطنين والمستفيدين (Khalil, 2011).

يعتمد نجاح تجارب الحكومة الإلكترونية على عدد من العناصر أبرزها توافر التقنيات التكنولوجية والموارد البشرية والبنية التحتية والرغبة السياسية والثقة في الحكومة وثقافة استخدام التقنيات الإلكترونية عند المواطنين والمستفيدين.

يقسم (Kalamatianou and Malamateniou, 2017) خدمات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة نماذج أو تفاعلات أساسية (كما في الشكل رقم 1) بحيث توفر إمكانية فتح سبل جديدة لتقديم الخدمات واكتشاف حلول استثنائية لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية التي تواجه الدول النامية والمتقدمة على حد سواء (United Nations, 2018; Kyem, 2016) وبالتالي تشكيل شبكات من التواصل بين الحكومة والشركاء والمستفيدين من الخدمات لتشكيل خط تغذية راجعة تساهم في وضع إجراءات وتطبيقات حكومية أكثر فعالية وموائمة للواقع بحيث تضمن حسن سير عمل الحكومة الإلكترونية وربطها بعمل الإدارات المختلفة وضمان استدامة نشاطاتها وقابليتها للتطور والتقدم.

شكل رقم (1): نماذج تفاعلات الحكومة الإلكترونية الأربعة



المصدر: (Kalamatianou and Malamateniou, 2017)

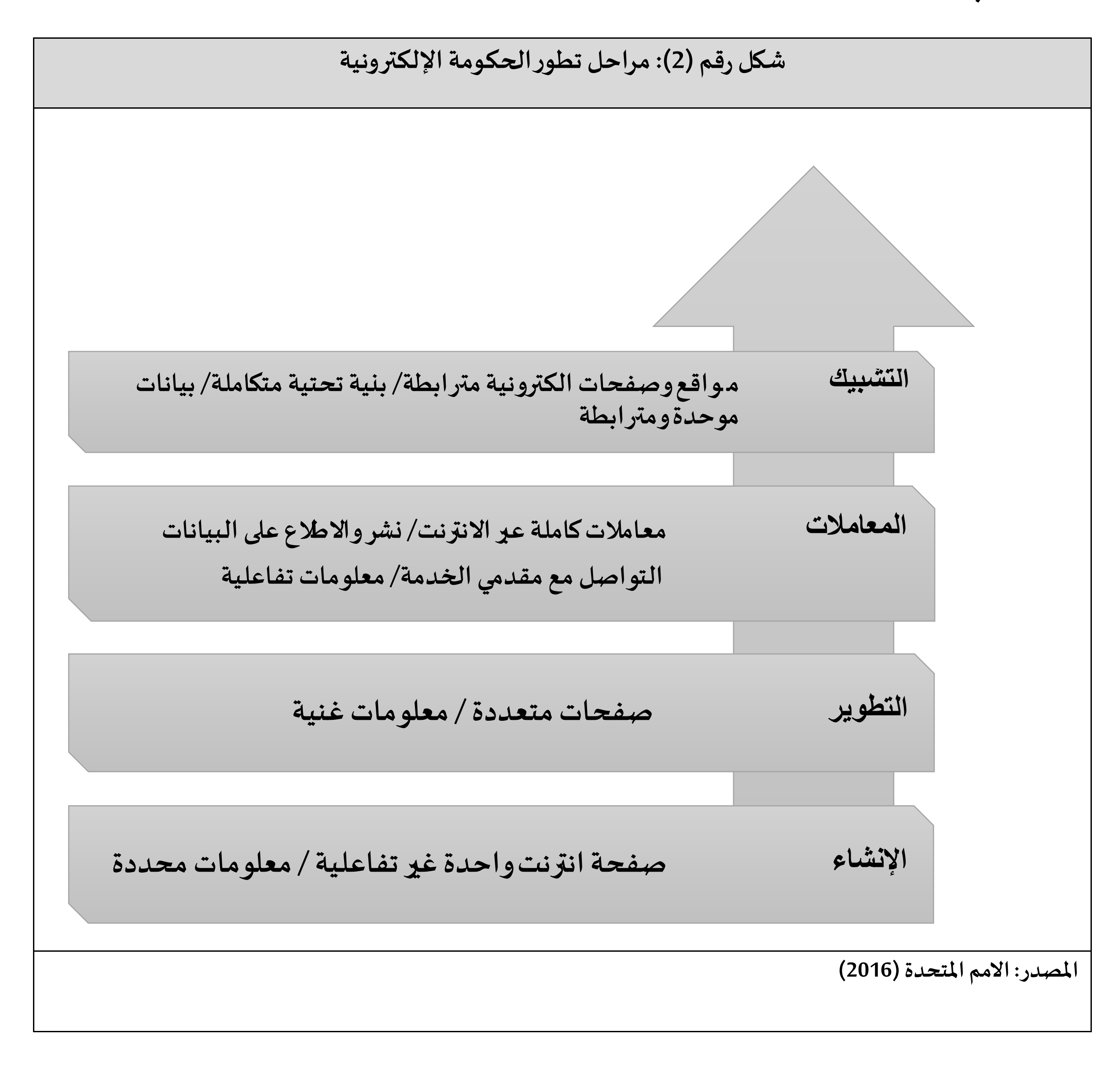
ويشير (Verkijika and De Wet, 2018) إلى أن معظم أنظمة الحكومة الإلكترونية في الدول النامية يتم تطويرها ووضع أطرها من دون مشاركة فعالة من المواطنين مما يؤدي إلى بعض النو اقص أو التعقيدات في تفعيل هذه الخدمات إذا غاب عنها تقييم المستفيدين. فهي بذلك تشكل العملية التشاركية بين العناصر المشاركة من مستفيدين ومقدمي خدمات كأحد الأسس الهامة في بناء نظم الحكومات الالكترونية، وقد تشكل الظروف الحالية بسبب جائحة كورونا (كوفيد -19) وزيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية فرصة لإعادة النظر بالنظم المتوفرة وبناء نظم حديثة مبنية على التشارك والتغذية الراجعة بين الجهات المتعددة المشاركة في هذه العملية.

في هذا الإطار تستوجب الاستجابة التي فرضتها الجائحة على المدى القصير انشاء نظم مختلفة تراعي العلاقات التبادلية الأربعة الموضحة في الشكل رقم (1) حيث تحتاج كل منها الى أنظمة تختلف عن يعضها البعض من حيث التصميم ومن حيث الاجراءات والمعاملات المتاحة ولكنها في الوقت عينه يجب ان تكون متر ابطة من حيث تدفق البيانات والمعلومات، وهذا ما من شأنه أن يضاعف تعقيدات بناء نظم الكترونية عملية خلال المراحل الاولى.

ثانياً: إطار الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية

اقترحت الأمم المتحدة في عام 2016 إطاراً عاماً يتكون من أربعة مراحل لعملية تطوير الحكومة الإلكترونية (كما في الشكل رقم 2) حيث تبدأ في مرحلة (1) الانشاء (2) التطوير (3) المعاملات (4) التشبيك. وتجدر الإشارة إلى أن مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية يصنف الحكومات الإلكترونية وفقاً لهذه المراحل الأربعة.

شكل رقم (2): مراحل تطور الحكومة الإلكترونية



المصدر: الامم المتحدة (2016)

هذا، وتعتبر مرحلة الإنشاء الأقل تعقيداً في عملية بناء وتطوير الحكومة الإلكترونية وهي عبارة عن موقع محدد غير تفاعلي يتوفر فيه عدد من المعلومات الأساسية (مثال: إجراءات الحصول على تراخيص البناء أو المستندات المطلوبة لاستخراج سجل تجاري وغير ذلك).

في حين أن مرحلة التشبيك تعتبر الأكثر تقدماً من حيث تطوير الحكومة الإلكترونية والأكثر صعوبة في تحقيقها بشكل فعال، حيث يتم خلال هذه المرحلة تحويل الحكومة الإلكترونية إلى كيان مترابط بشكل وثيق

ولديه بنية أساسية متكاملة يمكن المواطن من الاستغناء بشكل كلي عن الخدمات التقليدية التي تقدمها الحكومات ويتيح في الوقت عينه للأفراد والمؤسسات من التفاعل المباشر مع المؤسسات الحكومية من خلال البو ابة الإلكترونية، ويتيح أيضا للجهات الحكومية التواصل مع بعضها البعض مما يقلل من الوقت والجهة المطلوبين في تحقيق تناغم بين العناصر الحكومية المتعددة ويضمن وصول المعلومات وتدفقها بشكل منتظم وعلى قدر عالٍ من الكفاءة.

وخلال فترة الاغلاق الذي ر افق الجائحة، استطاعت مجموعة الدول التي وصلت الى المرحلة الر ابعة (التشبيك) في الاستمرار بتقديم القسم الأكبر من الخدمات الحكومية للأفراد والمؤسسات بشكل منتظم، وتبعها الدول الو اقعة في المرحلة الثالثة (المعاملات) والتي استطاعت توفير الخدمات الحكومية بشكل ملائم مع بعض الثغرات نتيجة عدم ربط نظم الاجهزة الحكومية المختلفة ببعضها البعض. في حين ان الدول التي لم تصل الى مرحلة التشبيك أو المعاملات قد واجهت صعوبات متعددة في تقديم خدمات حكومية ملائمة. وقد تفاوتت هذه الصعوبات بين الدول بحسب وقوعها في احدى هذه المراحل الأربعة، فالدول الو اقعة في المرحلة الاولى (الإنشاء) لم تستطع تقديم الخدمات بشكل فعال نتيجة عدم وجود بنية نظم الكترونية قادرة على توفيرهذه الخدمات وبالتالي ان توقف الخدمات في هذه الدول سيترتب عليه تبعات إضافية ستثقل كاهل الحكومات عند إعادة العمل الحكومي بعد انحسار الجائحة. وقد استطاعت الدول الو اقعة في المرحلة الثانية (التطوير) من تقديم بعض الخدمات الأساسية وتطوير نظمها استجابة للتحديات، بيد أن عملية الاستجابة وتطوير النظم للدول في هذه الرحلة مرتبطة بالبنية التحتية المتوفرة وعنصر الموارد البشرية القادرة على القيام بنقلة نوعية في عملية تقدم الخدمات.

إن التحدي في عملية بلوغ مرحلة التشبيك في هذا النموذج قد تضاعف نتيجة الظروف المرتبطة بجائحة كورونا (كوفيد-19)، وما ترتبت عليه من ازدياد الضغوط المرتبطة بتوفير خدمات الحكومة الإلكترونية على نطاق أوسع واشمل، وبالتالي فان الحكومات التي لا زالت في الطور الأول من انشاء حكومتها الإلكترونية ستواجه تحدي في إطلاق منصاتها الإلكترونية بشكل فعال.

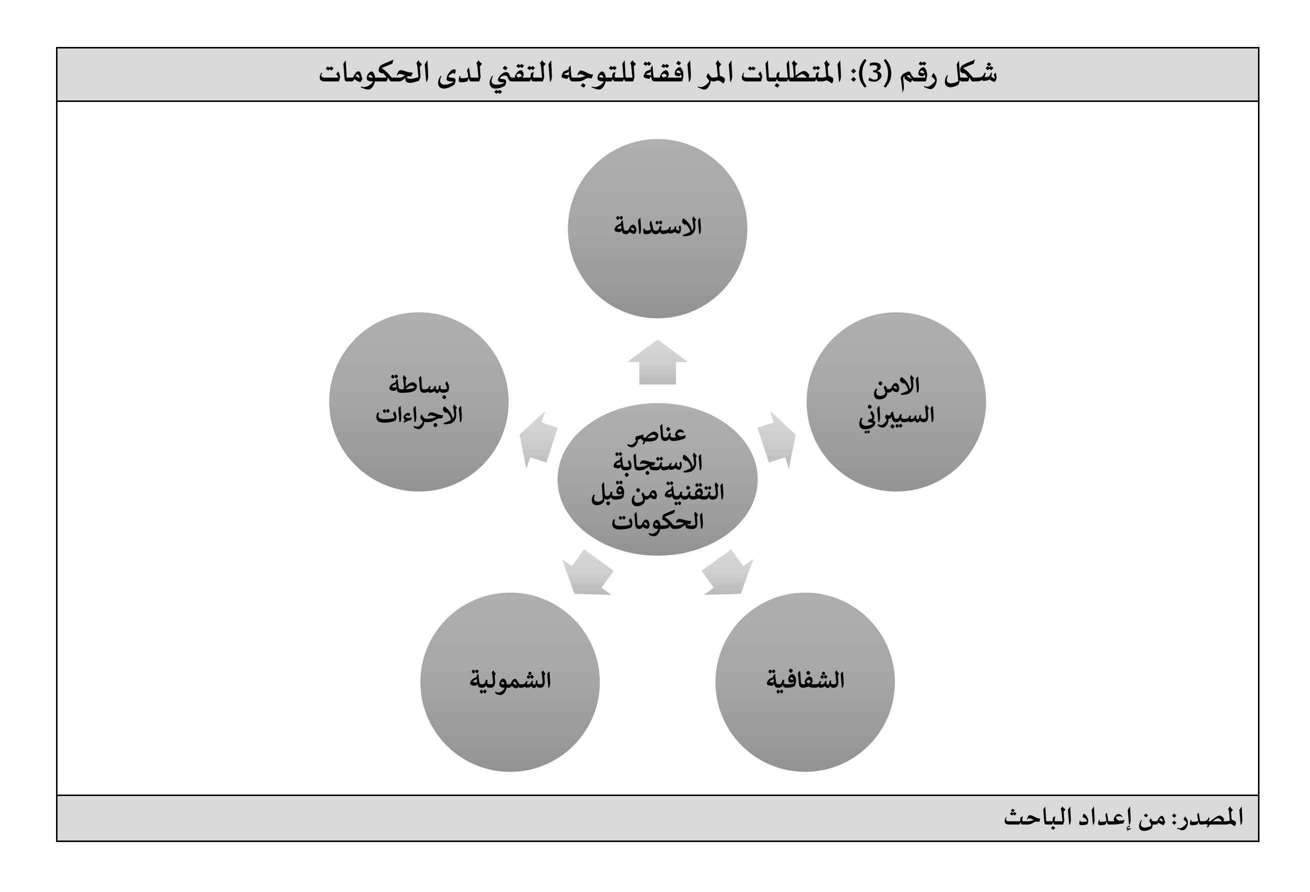
ثالثاً: الاستجابة الحكومية والمتطلبات التقنية

إن الاستجابة لآثار أزمة جائحة كورونا (كوفيد- 19) يجب أن يأخذ عدة عوامل في الحسبان (كما في الشكل رقم(3، (1) الاستدامة؛ أي أن هذه التوجهات نحو الانفتاح على عالم التقنيات والتطبيقات يجب أن يأخذ بالاعتبار مرحلة ما بعد الجائحة وأن يشكل البنية التحتية للاستمرار في التطور في هذا النهج. (2) الشفافية؛ أي الانتقال ببعض الخدمات إلى الفضاء الإلكتروني يجب أن يتر افق مع معايير واضحة تضمن شفافية الاستخدام. (3) الشمولية؛ أي ضمان الاستخدام العادل وقدرة الوصول إلى جميع فئات المواطنين والمستخدمين للخدمة دونما الوقوع في فخ التمييز في الوصول إلى الخدمة من ناحية توفر التقنيات وسبل الاتصال ومعرفة الاستخدام من قبل المستخدمين. (4) الوضوح والبساطة؛ في الإجراءات والمتطلبات حيث من المعروف أن معظم الدورات المستندية في المعاملات الحكومية اليومية قد تطول وتتعقد نتيجة لاستخدام

البيروقراطية المفرطة يتوفر أدلة استخدام ومو اقع سهلة التعامل. (5) الأمن السيبر اني؛ فمع دخول منظومة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً على الحكومات وضع معايير ضمان سرية البيانات والمعلومات المدرجة عبر هذه المو اقع والتطبيقات منعاً للاستغلال.

مع دخول منظومة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً على الحكومات وضع معايير ضمان سرية البيانات والمعلومات المدرجة عبر هذه المو اقع والتطبيقات منعاً للاستغلال.

شكل رقم (3): المتطلبات المر افقة للتوجه التقني لدى الحكومات



المصدر: من إعداد الباحث

كما يجب أن تركز الجهود المبذولة في مجال تطوير استر اتيجيات الحكومة الرقمية بعد جائحة كورونا على تحسين سياسات حماية البيانات والشمول الرقمي، وكذلك على تعزيز السياسات والقدرات الفنية للمؤسسات العامة.

يجب أن تركز الجهود المبذولة في تطوير استر اتيجيات الحكومة الرقمية بعد جائحة كورونا على تحسين سياسات حماية البيانات والشمول الرقمي وكذلك على تعزيز السياسات والقدرات الفنية للمؤسسات العامة.

على الرغم من أن الشراكات بين القطاعين العام والخاص تعد ضرورة لتنفيذ التقنيات المبتكرة، فإن القيادة الحكومية والمؤسسات القوية والسياسات الفعالة ضرورية بدورها لتخصيص الحلول الرقمية لاحتياجات البلدان، وكذلك إعطاء الأولوية للأمن والإنصاف وحماية حقوق الناس (الامم المتحدة 2020).

وأكدت جائحة كورونا بدورها على أهمية التكنولوجيا في الحياة البشرية المعاصرة، ولكن مع التأكيد أيضًا على الدور المحوري لحكومة فعالة وشاملة وخاضعة للمساءلة.

على الرغم من أن الشراكات بين القطاعين العام والخاص ضرورية لتنفيذ التقنيات المبتكرة، فإن القيادة الحكومية والمؤسسات القوية والسياسات العامة الفعالة ضرورية لتخصيص الحلول الرقمية لاحتياجات البلدان وكذلك إعطاء الأولوية للأمن والإنصاف وحماية حقوق الناس.

رابعاً: فرصة لإعادة التفكير في عمل الإدارة العامة

تعتبر هذه الأزمة فرصة أمام الحكومات للعمل على تحسين أدائها عبر شبكات الانترنت، ذلك من خلال إعادة النظر في الإجراءات والمتطلبات من ناحية إتمام المعاملات الحكومية، وبالتالي العمل على تبسيط هذه الإجراءات بشكل يضمن فعالية وكفاءة في تقديم الخدمة وخفض في التكاليف. فعمل الإدارات العامة بعد جائحة كورونا سيعتمد بشكل أساسي على إعادة النظر بالإجراءات الحكومية والبيروقراطية المفرطة وبالتالي فإن مسألة التحول الرقمي ستكون ضمن الأولويات.

تعتبر هذه الأزمة فرصة أمام الحكومات للعمل على تحسين أداء أدائها عبر شبكات الانترنت ومن خلال ذلك إعادة النظر في الاجراءات والمتطلبات لناحية إتمام المعاملات الحكومية، وبالتالي العمل على تبسيط هذه الاجراءات بشكل يضمن فعالية وكفاءة في تقديم الخدمة وخفض التكاليف.

في دراسة أعدتها الأمم المتحدة (2020) حددت الاستجابة ضمن ثلاث مراحل أساسية (أنظر- جدول رقم 1) تعتمد على الاستجابة على المدى القصير والمتوسط والبعيد، ويحقق النظر لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية من خلال هذه المكونات الثلاث إلى تأطير الاستجابة ضمن رؤية مستدامة لا تشكل ردة فعل على للأوضاع الراهنة فحسب، بل تسعى الى بناء منظومة مستدامة لتوفير الخدمات الحكومية بشكل الكتروني.

جدول رقم (1): استجابة الحكومة الرقمية لجائحة COVID-19

الأفق الزمني	سياسات الاستجابة	استجابة الحكومة الرقمية
المدى القصير	تفاعل	- استخدام المنصات الرقمية المتوفرة (مو اقع التواصل الاجتماعي) لضمان سرعة وصول المعلومة للمواطنين. - جلسات استطلاع رأي وعصف ذهني مع المواطنين والشركاء عبر هذه المو اقع. - الأخذ بعين الاعتبار أهمية الحفاظ على بيانات المستخدمين بشكل يضمن خصوصيتهم.
المدى المتوسط	حلول	- تشكيل شراكات فعالة متعددة مع الشركاء من (القطاع الخاص، المنظمات الدولية، المؤسسات الاكاديمية، المؤسسات التنموية، هيئات المجتمع المدني) على المستوى الإقليمي، الوطني والمحلي. - الاستفادة من دروس الازمة الحالية على مستوى صنع السياسات
المدى البعيد	إعادة اختراع	- الاستثمار في التقنيات الجديدة لزيادة مرونة الرعاية الصحية والاقتصاد الوطني وتقديم الخدمات العامة
المصدر: الامم المتحدة 2020		

هذا، وتكمن على المدى القصير الأولوية للتفاعل مع الجائحة و إيجاد حلول سريعة تكفل استمرار توفير الخدمات للمواطنين، الا أن هذه الحلول السريعة قد لا تكون مستدامة في الوقت عينه وقد لا توفر حلاً ناجعاً على المدى المتوسط وقد تطرح بعض التحديات على المدى البعيد. على المدى المتوسط، يتعين على الحكومة الاستراتيجية إيجاد حلول وسد الفجوات التي برزت خلال المرحلة الاولى، وفي هذه المرحلة تبرز الحاجة الى عقد شراكات فعالة مع عدد من المؤسسات التنموية والقطاع الخاص. آما على المدى البعيد فتبرز الحاجة لإعادة اختراع الأساليب الموجهة للحكومة الإلكترونية والاستثمار في التقنيات الحديثة في عالم الانترنت والاتصالات.

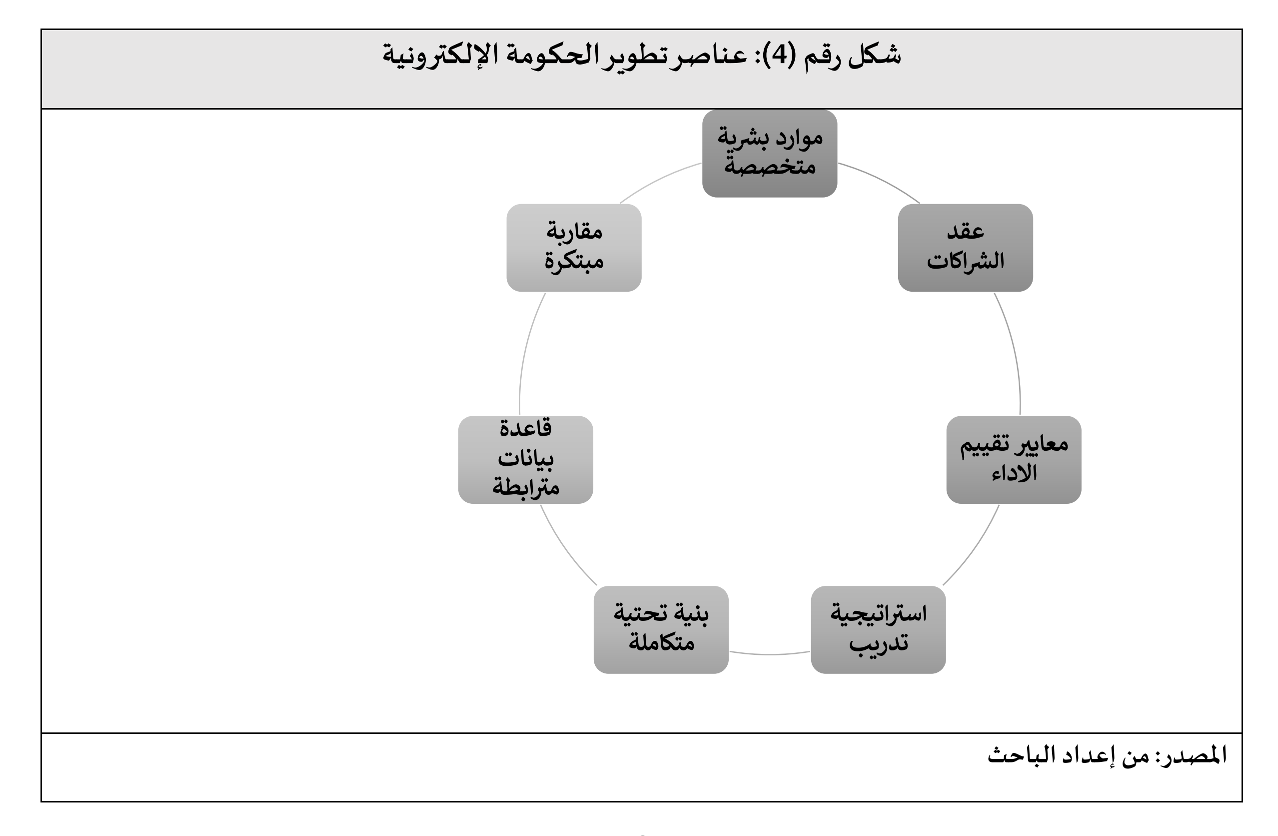
خامساً: الحكومة الإلكترونية ما بعد جائحة كوفيد-19

يكمن التحدي الأساسي خلال هذه المرحلة في عملية توفير الخدمات الحكومية للمستفيدين في ظل الإغلاق الجزئي أو التام والتباعد الاجتماعي والجسدي اقفال معظم المرافق الحكومية. وخلال فترة انحسار تفشي الفيروس وإعادة عجلة الحياة إلى الإدارات العامة لا بد من الاخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الإدارات العامة وإعادة النظر بطريقة توفير الخدمات وبالمسارات الإدارية المطلوبة.

إضافة إلى ذلك، لا بد من العمل على تحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية وعبر المنصات الإلكترونية. من هذا المنطلق، لا بد من تركيز الجهود الحكومية في إطار عام يأخذ بالاعتبار هذا التوازن (كما في الشكل رقم 4) ويسعى إلى وضع خطة مدروسة للنهوض بالحكومة الإلكترونية.

لا بد من الاخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الإدارات العامة والتي سببها انتشار جائحة كورونا وإعادة النظر بطريقة توفير الخدمات وبالمسارات الإدارية الملائمة التي تضمن خدمات بكفاءة وفعالية

شكل رقم (4): عناصر تطوير الحكومة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحث

سادساً: الحاجة إلى موارد بشرية متخصصة

سلطت جائحة كورونا الضوء على ضرورة تنوع الموارد البشرية العاملة في القطاع الحكومي حيث ظهرت احتياجات جديدة وأساسية للخدمات الحكومية الرقمية، وبالتالي برزت الحاجة إلى مطورين للبرمجيات في الحكومات للقيام بتصميم تطبيقات وخدمات جديدة للمساعدة في مكافحة التأثيرات السلبية للجائحة على توفير الخدمات الحكومية وعجلة سير الإدارات العامة، و أيضاً لتوفير فرق للدعم الفني والتقني لضمان حسن سير عمل الانظمة الإلكترونية.

ولا يقتصر الأمر على مطورين البرمجيات فحسب، حيث يتوجب على واضعي ومصممي السياسات واللوائح العامة الاخذ بالاعتبار عند وضع أي إجراءات ولوائح أن تتطابق مع عناصر الحكومة الإلكترونية وإمكانية توفيرها عبر هذه التطبيقات بسهولة وسلاسة.

سلطت جائحة كورونا أيضًا الضوء على ضرورة تنوع الموارد البشرية العاملة في القطاع الحكومي حيث ظهرت احتياجات جديدة واساسية للخدمات الحكومية الرقمية وبالتالي برزت الحاجة إلى مطورين للبرمجيات في الحكومات للقيام بتصميم تطبيقات وخدمات جديدة للمساعدة في مكافحة تأثيرات الجائحة على توفير الخدمات الحكومية وعجلة سير الإدارات العامة.

سابعًا: الخاتمة

ان الاستجابة للقيود التي فرضتها جائحة كورونا وضعت الحكومات أمام تبني خيار الحكومة الالكترونية كخيار استراتيجي يؤمن استمرارية توفير الخدمات للمواطنين ومساهماً اساسياً في ترشيق الإدارة العامة وتوطيد مفاهيم الشفافية في عمل هذه الإدارات.

وبناء على ما سبق، تظهر الحاجة إلى تبني بعض الإجراءات تدعم التوجه نحو تنفيذ ما يعرف بالحكومة الالكتروني التي يوصي بها الباحث، وذلك على النحو التالي:

- استراتيجية تدريب: ان الانظمة الكترونية لا تعني التخلي عن العنصر البشري، بل على العكس فإن جودة قواعد البيانات وأنظمة المتابعة تعتمد على جودة البيانات المدخلة وبالتالي على العنصر البشري الذي يقوم بعملية ادخال البيانات واتخاذ القرار. ومن هذا المنطلق لا بد من وضع استراتيجية تدريب وتنمية مهارات العاملين في القطاع العام للتعامل مع المتطلبات التقنية في ضوء واقع تقديم الخدمات العامة الذي فرض نفسه.
- شراكات مع القطاع الخاص والمنظمات المتخصصة: قطع القطاع الخاص شوطاً مهماً في الانتقال والتكيف مع المتطلبات التقنية الحديثة ان كان في عملية الاستهلاك التجاري (المتاجر الإلكترونية) أو في عملية الخدمات الإلكترونية (استشارات طبية، استشارات تامين مكتبات الكترونية وقواعد

بيانات علمية وتقنية وغيرها) وفي هذا الإطاريمكن للحكومات الاستفادة من تجربة القطاع الخاص والمنظمات الأهلية التي حققت نجاحات في الفضاء الإلكتروني لدعم عملية بناء الحكومة الإلكترونية. ومن ناحية أخرى يعتبر ادخال المواطنين في صلب عملية بناء النظم الإلكترونية عبر تلقي مقترحاتهم والقيام باستطلاعات رأي دورية من شأنه تعزيز قدرات الحكومات الإلكترونية للتوائم أكثر مع المتطلبات.

- بنية تحتية متكاملة: بنية تحتية متكاملة قادرة على استيعاب الطلب المتزايد على الخدمات الإلكترونية من جهة وعلى تفعيل قنوات التواصل من جهة أخرى.

- قاعدة بيانات مترابطة: يعتبر الوصول إلى المعلومات والبيانات الصحيحة والقدرة على استرجاعها وتوظيفها بالطرق الصحيحة أحد أهم العوامل المساهمة في بناء قدرات الحكومة.

1. مقاربة مبتكرة وتعلم من التجارب الناجحة: يأتي الابتكار من صلب عمل ونجاح الجهود الحكومية في التأسيس لحكومة الكترونية توفر خدمات فعالة للمستفيدين وترابط في عملها مع العمل الحكومي العام. وفي هذا الإطار لابد من دراسة أفضل التجارب في مجال الحكومات الإلكترونية وتوظيفها في سياق الاستجابة للأزمات [1] و أيضا لضمان الاستمرارية.

- معايير تقييم الأداء: من المفيد والضروري وضع معايير تقييم واضحة ومحددة لقياس مدى فعالية الحكومة الإلكترونية، و أيضا لدراسة الاستراتيجية الخاصة بالحكومة الإلكترونية لمعرفة الفجوات ومعالجتها.

---

[1] تعتبر التجربة السنغافورية في استخدام الحكومة الإلكترونية في مكافحة عدوى سارس في العام 2003 عبر تفعيل سمات التواصل (حكومة – حكومة / حكومة – مواطنين / حكومة – مؤسسات قطاع خاص) وبالتالي النجاح في ابتكار وسائل متعددة لمحاربة تفشي فيروس سارس. مزيد من المعلومات حول التجربة السنغافورية عبر

Pan, S.L., Pan, G. and Devadoss, P.R., 2005. E-government capabilities and crisis management: Lessons from combating SARS in Singapore. *MIS Quarterly Executive*, *4*(4), p.385.

المراجع الأجنبية

Abu-Shanab, E. A., 2017. E-government familiarity influence on Jordanian's perceptions elematics *and Informatics*, *34*(1), pp. 103-113.

Bélanger, F., and Carter, L., 2012. Digitizing government interactions with constituents: an historical review of e-government research in information systems. *Journal of the Association for Information Systems*, *13*(5), pp. 363.

Bwalya, K. J., and Healy, M., 2010. Harnessing e-government adoption in the SADC region: a conceptual underpinning. *Electronic journal of e-government*, *8*(1), pp. 23-32.

Kalamatianou, M.A. and Malamateniou, F., 2017. An Extended UTAUT2 Model for e-Government Project Evaluation. In the Eleventh International Conference on Digital Society and eGovernment. Nice, France.

Khalil, O. E., 2011. e-Government readiness: does national culture matter? *Government Information Quarterly*, *28*(3), pp. 388-399.

Kyem, P.A.K., 2016. Mobile Phone Expansion and Opportunities for E-Governance in sub-Saharan Africa. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 75(6), pp. 1-15.

United Nations, 2016. *UN E-Government survey: E-government in support of sustainable development*. New York: United Nations.

United Nations. 2018. E-Government Survey 2018, gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies, New York, USA.

Verkijika, S.F. and De Wet, L., 2018. E-Government Development in Sub-Saharan Africa. Electronic Commerce Research and Applications, 30, pp. 83-93.

Pan, S.L., Pan, G. and Devadoss, P.R., 2005. E-government capabilities and crisis management: Lessons from combating SARS in Singapore. *MIS Quarterly Executive*, *4*(4), p.385.

قائمة إصدارات ((جسر التنمية))

العنوان	المؤلف	رقم العدد
مفهوم التنمية	د. محمد عدنان وديع	الأول
مؤشرات التنمية	د. محمد عدنان وديع	الثاني
السياسات الصناعية	د. أحمد الكواز	الثالث
الفقر: مؤشرات القياس والسياسات	د. علي عبدالقادر علي	الرابع
الموارد الطبيعية واقتصادات نفاذها	أ. صالح العصفور	الخامس
استهداف التضخم والسياسة النقدية	د. ناجي التوني	السادس
طرق المعاينة	أ. حسن الحاج	السابع
مؤشرات الأرقام القياسية	د. مصطفى بابكر	الثامن
تنمية المشاريع الصغيرة	أ. حسّان خضر	التاسع
جداول المخلات المخرجات	د. أحمد الكواز	العاشر
نظام الحسابات القومية	د. أحمد الكواز	الحادي عشر
إدارة المشاريع	أ. جمال حامد	الثاني عشر
الاصلاح الضريبي	د. ناجي التوني	الثالث عشر
أساليب التنبؤ	أ. جمال حامد	الرابع عشر
الأدوات المالية	د. رياض دهال	الخامس عشر
مؤشرات سوق العمل	أ. حسن الحاج	السادس عشر
الإصلاح المصرفي	د. ناجي التوني	السابع عشر
خصخصة البنى التحتية	أ. حسّان خضر	الثامن عشر
الأرقام القياسية	أ. صالح العصفور	التاسع عشر
التحليل الكمي	أ. جمال حامد	العشرون
السياسات الزراعية	أ. صالح العصفور	الواحد والعشرون
اقتصاديات الصحة	د. علي عبدالقادر علي	الثاني والعشرون
سياسات أسعار الصرف	د. بلقاسم العباس	الثالث والعشرون
القدرة التنافسية وقياسها	د. محمد عدنان وديع	الرابع والعشرون
السياسات البيئية	د. مصطفى بابكر	الخامس والعشرون
اقتصاديات البيئة	أ. حسن الحاج	السادس والعشرون
تحليل الأسواق المالية	أ. حسّان خضر	السابع والعشرون
سياسات التنظيم والمنافسة	د. مصطفى بابكر	الثامن والعشرون
الأزمات المالية	د. ناجي التوني	التاسع والعشرون
إدارة الديون الخارجية	د. بلقاسم العباس	الثلاثون
التصحيح الهيكلي	د. بلقاسم العباس	الواحد والثلاثون
نظم البناء والتشغيل والتحويل B.O.T	د. أمل البشبيشي	الثاني والثلاثون
الاستثمار الأجنبي المباشر: تعاريف	أ. حسّان خضر	الثالث والثلاثون
محددات الاستثمار الأجنبي المباشر	د. علي عبدالقادر علي	الرابع والثلاثون
نمذجة التوازن العام	د. مصطفى بابكر	الخامس الثلاثون
النظام الجديد للتجارة العالمية	د. أحمد الكواز	السادس الثلاثون
منظمة التجارة العالمية: إنشاؤها وآلية عملها	د. عادل محمد خليل	السابع والثلاثون
منظمة التجارة العالمية: أهم الإتفاقيات	د. عادل محمد خليل	الثامن والثلاثون
منظمة التجارة العالمية: آفاق المستقبل	د. عادل محمد خليل	التاسع والثلاثون
النمذجة الإقتصادية الكلية	د. بلقاسم العباس	الأربعون
تقييم المشروعات الصناعية	د. أحمد الكواز	الواحد الأربعون
مؤسسات والتنمية	د. عماد الإمام	الثاني الأربعون
التقييم البيئي للمشاريع	أ. صالح العصفور	الثالث الأربعون
مؤشرات الجدارة الإئتمانية	د. ناجي التوني	الرابع الأربعون

الدمج المصرفي	أ. حسّان خضر	الخامس الأربعون
اتخاذ القرارات	أ. جمال حامد	السادس الأربعون
الإرتباط والانحدار البسيط	أ. صالح العصفور	السابع الأربعون
أدوات المصرف الإسلامي	أ. حسن الحاج	الثامن الأربعون
البيئة والتجارة والتنافسية	د. مصطفى بابكر	التاسع الأربعون
الأساليب الحديثة لتنمية الصادرات	د. مصطفى بابكر	الخمسون
الاقتصاد القياسي	د. بلقاسم العباس	الواحد والخمسون
التصنيف التجاري	أ. حسّان خضر	الثاني والخمسون
أساليب التفاوض التجاري الدولي	أ. صالح العصفور	الثالث والخمسون
مصفوفة الحسابات الاجتماعية وبعض استخداماتها	د. أحمد الكواز	الرابع والخمسون
منظمة التجارة العالمية: من الدوحة إلى هونج كونج	د. أحمد طلفاح	الخامس والخمسون
تحليل الأداء التنموي	د. علي عبد القادر علي	السادس والخمسون
أسواق النفط العالمية	أ. حسّان خضر	السابع والخمسون
تحليل البطالة	د. بلقاسم العباس	الثامن والخمسون
المحاسبة القومية الخضراء	د. أحمد الكواز	التاسع والخمسون
مؤشرات قياس المؤسسات	د. علي عبدالقادر علي	الستون
الإنتاجية وقياسها	د. مصطفى بابكر	الواحد والستون
نوعية المؤسسات والأداء التنموي	د. علي عبدالقادر علي	الثاني والستون
عجز الموازنة: المشكلات والحلول	د. حسن الحاج	الثالث والستون
تقييم برامج الاصلاح الاقتصادي	د. علي عبد القادر علي	الرابع والستون
حساب فجوة الأهداف الإنمائية للألفية	د. رياض بن جليلي	الخامس والستون
مؤشرات قياس عدم العدالة في توزيع الإنفاق الاستهلاكي	د. علي عبدالقادر علي	السادس والستون
اقتصاديات الاستثمار: النظريات والمحددات	أ. عادل عبدالعظيم	السابع والستون
اقتصاديات التعليم	د. عدنان وديع	الثامن والستون
إخفاق آلية الأسواق وتدخل الدولة	د. أحمد الكواز	التاسع والستون
مؤشرات قياس الفساد الإداري	د. علي عبدالقادر علي	السبعون
السياسات التنموية	د. أحمد الكواز	الواحد والسبعون
تمكين المرأة: المؤشرات والأبعاد التنموية	د. رياض بن جليلي	الثاني والسبعون
التجارة الخارجية والنمو الاقتصادي	د. أحمد الكواز	الثالث والسبعون
قياس التحوّل الهيكلي	أ. ربيع نصر	الرابع والسبعون
المؤشرات المركبة	د. بلقاسم العباس	الخامس والسبعون
التطورات الحديثة في الفكر الاقتصادي التنموي	د. علي عبدالقادر علي	السادس والسبعون
برامج الإصلاح المؤسسي	د. رياض بن جليلي	السابع والسبعون
المساعدات الخارجية من أجل التنمية	د. بلقاسم العباس	الثامن والسبعون
قياس معدلات العائد على التعليم	د. علي عبدالقادر علي	التاسع والسبعون
خصائص أسواق الأسهم العربية	د.إبراهيم أونور	الثمانون
التجارة الخارجية والتكامل الاقتصادي الإقليمي	د.أحمد الكواز	الواحد والثمانون
النمو الاقتصادي المحابي للفقراء	د.علي عبدالقادر علي	الثاني والثمانون
سياسات تطوير القدرة التنافسية	د. رياض بن جليلي	الثالث والثمانون
عرض العمل والسياسات الاقتصادية	د. وشاح رزاق	الرابع والثمانون
دور القطاع التمويلي في التنمية	د. وليد عبد مولاه	الخامس والثمانون
تطور أسواق المال والتنمية	د. إبراهيم أونور	السادس والثمانون
بطالة الشباب	د. وليد عبد مولاه	السابع والثمانون
الاستثمارات البينية العربية	د. بلقاسم العباس	الثامن والثمانون

فعالية أسواق الأسهم العربية	د. إبراهيم أونور	التاسع والثمانون
المسئولية الاجتماعية للشركات	د. حسين الأسرج	التسعون
البنية الجزئية لأسواق الأوراق المالية	د. وليد عبد مولاه	الواحد والتسعون
مناطق التجارة الحرة	د. أحمد الكواز	الثاني والتسعون
تنافسية المنشآت الصغيرة والمتوسطة: الخصائص والتحديات	د. رياض بن جليلي	الثالث والتسعون
تذبذب أسواق الأوراق المالية	د. إبراهيم أونور	الرابع والتسعون
الإمكانيات التكنولوجية والنمو الاقتصادي	د. محمد أبو السعود	الخامس والتسعون
مؤشرات النظم التعليمية	د. رياض بن جليلي	السادس والتسعون
نماذج الجاذبية لتفسير تدفقات التجارة	د. وليد عبد مولاه	السابع والتسعون
حول صياغة إشكالية البطالة في الدول العربية	د. بلقاسم العباس	الثامن والتسعون
تمكين المرأة من أجل التنمية	د. رياض بن جليلي	التاسع والتسعون
الأطر الرقابية لأسواق الأسهم العربية	د. إبراهيم أونور	المائة
نظام الحسابات القومية لعام 2008	د. أحمد الكواز	المائة وواحد
تبعات الأزمة الاقتصادية على الدول العربية والنامية	د. بلقاسم العباس	المائة واثنان
الطبقة الوسطى في الدول العربية	د. علي عبدالقادر علي	المائة وثلاثة
كفاءة البنوك العربية	د. وليد عبدمولاه	المائة وأربعة
إدارة المخاطر في الأسواق المالية	د. إبراهيم أونور	المائة وخمسة
السياسات المالية المحابية للفقراء	د. وليد عبدمولاه	المائة وستة
السياسات الاقتصادية الهيكلية	د. أحمد الكواز	المائة وسبعة
خبرات التخطيط التنموي في دول مجلس التعاون الخليجي	د. رياض بن جليلي	المائة وثمانية
تحديات النمو الاقتصادي في الدول الخليجية	د. بلقاسم العباس	المائة وتسعة
سياسات العدالة الاجتماعية	د. وليد عبدمولاه	المائة وعشرة
السياسات الصناعية في ظل العولمة	د. بلقاسم العباس	المائة والحادي عشر
ملاحظات حول استقلالية ومركزية البنوك المركزية	د. وشاح رزاق	المائة والثاني عشر
التخطيط والتنمية في الدول العربية	د. حسين الطلافحة	المائة والثالث عشر
التخطيط الاستراتيجي للتنمية	د. وليد عبدمولاه	المائة والرابع عشر
سياسات التنافسية	أ. صالح العصفور	المائة والخامس عشر
منهجية تقارير المؤسسات الدولية في تصنيف الدول حسب بعض المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية: بين الواقعية والمبالغة	د. محمد أمين لزعر	المائة والسادس عشر
شراكة القطاعين العام والخاص كمطلب تنموي	أ. بلال حموري	المائة والسابع عشر
الاقتصاد الأخضر والبلدان العربية	د. أحمد الكواز	المائة والثامن عشر
اللامركزية وإدارة المحليات: تجارب عربية ودولية	د. محمد عمر باطويح	المائة والتاسع عشر
حدود السياسات الاقتصادية	د. أحمد الكواز	المائة والعشرون
التنمية في القطاع الزراعي والأمن الغذائي العربي	د. محمد أمين لزعر	المائة والواحد والعشرون
الدعم الفني والمنشآت الصغيرة والمتوسطة	د. ايهاب مقابله	المائة والثاني والعشرون
التدريب وبناء السلوك المهني	د. فهد الفضالة	المائة والثالث والعشرون
المخاطر الاجتماعية	د. فيصل حمد المناور	المائة والرابع والعشرون
خرائط فرص الاستثمار والمنشآت الصغيرة والمتوسطة	د. ايهاب مقابله	المائة والخامس والعشرون
رأس المال غير المادي ودوره في التنمية الاقتصادية: حالة الدول العربية	د. وليد عبدمولاه	المائة والسادس والعشرون

الاقتصاد الأخضر وتحديات التشغيل في الدول العربية	د. نواف أبو شمالة	المائة والثامن والعشرون
النمو الشامل	د. أحمد الكواز	المائة والتاسع والعشرون
تقييم أداء منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى	د.نواف أبو شمالة	المائة والثلاثون
تطوير تمويل التنمية	د. أحمد الكواز	المائة والواحد والثلاثون
البنوك التجارية وتمويل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة	د. إيهاب مقابله	المائة والثاني والثلاثون
تمكين المرأة العربية في المجال التنموي	د. فيصل المناور	المائة والثالث والثلاثون
حاضنات الأعمال والمشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة	د. إيهاب مقابله	المائة والرابع والثلاثون
الدول العربية وتنويع الصادرات	د. محمد أمين لزعر	المائة والخامس والثلاثون
الأثر التنموي للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	د. إيهاب مقابله	المائة والسادس والثلاثون
برامج ضمان القروض وتمويل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة	د. إيهاب مقابله	المائة والسابع والثلاثون
من الأهداف التنموية للألفية إلى خطة التنمية المستدامة 2030: التقييم والمستجدات	أ.د. حسين الطلافحه أ. عمر ملاعب	المائة والثامن والثلاثون
السياسات الصناعية الحديثة في تجارب الدول المتقدمة والناشئة	د. نواف أبو شماله	المائة والتاسع والثلاثون
الجدارة في العمل	د. فهد الفضالة	المائة والأربعون
التنمية المحلية المستدامة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة	د. محمد باطويح	المائة والواحد والأربعون
التخطيط الاستراتيجي واستخدام بطاقات الأداء المتوازن في بناء ثقافة التميز في المؤسسات العامة	د. عوني الرشود	المائة والثاني والأربعون
المؤسسات التمويلية غير المصرفية وتمويل المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	د. إيهاب مقابله	المائة والثالث والأربعون
تطور مفاهيم الفقر وتوزيع الدخل خلال الفترة (1960-2017)	د.علم الدين بانقا	المائة والرابع والأربعون
العمل التطوعي والتنمية	د. فيصل المناور أ. عبدالله بوعجيلة	المائة والخامس والأربعون
مرتكزات ومحددات اختيار الموقع للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	د. ايهاب مقابله	المائة والسادس والأربعون
تقييم الأثر البيئي للمشروعات التنموية	أ. عبدالله بوعجيلة	المائة والسابع والأربعون
استراتيجيات وسياسات الاستثمار في اقتصاد المعرفة في الدول العربية	د. محمد باطويح د. علم الدين بانقا	المائة والثامن والأربعون
التعلم الريادي	أ. صفاء المطيري	المائة والتاسع والأربعون
المؤسسات الدولية وإصدار مؤشرات التنافسية الاقتصادية: أية مصداقية؟	د. محمد أمين لزعر	المائة والخمسون
الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد- 19)	أ. عمر ملاعب	المائة والواحد والخمسون

للاطلاع على الأعداد السابقة يمكنكم الرجوع إلى العنوان الإلكتروني التالي:

http://www.arab-api.org/develop_1.htm



المعهد العربي للتخطيط

صندوق البريد 5834 صفاة 13059 دولة الكويت

: 24844061 (965)24843130 : (965)24842935

: api@api.org.kw - www.arab-api.org








تابعونا:

